

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Sistem dan Prosedur	13
2.2 Pelayanan Publik	14
2.3 Administrasi	27
2.4 Standar Operasional Prosedur (SOP)	28
2.5 Penyelenggaraan Haji	32
2.6 Kajian Terdahulu	38
2.7 Pandangan Islam Tentang Pelayanan	41
2.8 Pandangan Islam Tentang Ibadah Haji	43
2.9 Konsep Operasional	46
2.10 Kerangka Pemikiran	49
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	51
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	51
3.3 Metode Pengumpulan Data	53
3.4 Informan Penelitian	54
3.5 Metode Analisis Data	55

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar	56
4.2 Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar	57
4.3 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar	58
4.4 Deskripsi Kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar	59

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Analisis Sistem dan Prosedur Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar	72
5.2 Gambaran Umum Prosedur Pendaftaran Haji Pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar	94
5.3 Faktor Penghambat Terlaksananya Pelayanan yang prima pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar	97

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	99
6.2 Saran	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN